Canadian Transportation Agency

Office des transports du Canada

Office des transports du Canada

Rapport sur les résultats ministériels 2025-2026

L'honorable Steven MacKinnon, C.P., député, ministre des Transports et leader du gouvernement à la Chambre des communes

Canada

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre des Transports et leader du gouvernement à la Chambre des communes, 2026

Numéro de catalogue : TT2-9F-PDF

ISSN : 2561-2824

Également disponible en anglais sous le titre : 2025-2026 Departmental Results Report

Rapport sur les résultats ministériels 2025-2026 de l’Office des transports du Canada

Table des matières

- En bref
- Mot du président
- Résultats : ce que nous avons accompli
  - Responsabilité essentielle 1 : Des services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport
  - Services internes
- Dépenses et ressources humaines
  - Dépenses
  - Financement
  - Chiffres clés des états financiers
  - Ressources humaines
- Tableaux de renseignements complémentaires
- Dépenses fiscales fédérales
- Information sur l’organisation
- Définitions

En un coup d’œil

Le présent rapport sur les résultats ministériels présente les réalisations concrètes de l’Office des transports du Canada (Office) par rapport aux plans, aux priorités et aux résultats attendus énoncés dans son Plan ministériel 2025-2026.

Ces résultats cadrent avec priorités énoncées dans la lettre de mandat du 21 mai 2025 du premier ministre, ainsi qu’avec la vision, la mission, la raison d’être et le contexte opérationnel de l’Office.

Principales priorités

L’Office a cerné les principales priorités suivantes pour 2025-2026 :

- **Éliminer l’arriéré :** élaborer et mettre en œuvre le nouveau règlement sur la protection des passagers aériens (RPPA) et accélérer le traitement en temps opportun des plaintes relatives au transport aérien et l’élimination de l’arriéré.
- **Améliorer l’accessibilité du système de transport :** tirer parti de tous les outils dont dispose l’Office pour améliorer l’accessibilité au sein du système de transport.
- **Intensifier la mobilisation des intervenants :** mobiliser les acteurs du système de transport afin de faire progresser le mandat de l’Office.
- **Instaurer une culture de l’amélioration continue :** développer une culture organisationnelle axée sur l’amélioration continue, l’innovation et la prise de décisions fondées sur des données probantes afin d’obtenir les meilleurs résultats possibles pour les Canadiens.
- **Bâtir une organisation diversifiée et résiliente :** mettre l’accent sur la création d’une organisation diversifiée, inclusive, accessible et résiliente, favorisant un sentiment d’appartenance.

Faits saillants

Au cours de l’exercice 2025-2026, l’Office a mené à bien un large éventail d’initiatives visant à garantir aux Canadiens des services de transport équitables, efficaces et accessibles. Ces efforts ont contribué à la concrétisation des objectifs prioritaires de l’Office et à l’amélioration des résultats pour les membres du public. En voici les faits saillants :

- Afin de soutenir un système de transport national efficace et compétitif, l’Office a réexaminé les autorisations pour la construction de lignes de chemin de fer au titre de l’article 98 de la *Loi sur les transports au Canada* (Loi) et met actuellement en œuvre un nouveau processus d’autorisation qui adopte une approche nuancée des demandes en fonction de leur niveau de complexité ainsi que des risques et impacts potentiels. L’Office réexamine également son approche en matière de consultation et de mobilisation des Autochtones afin de s’assurer que ses lignes directrices favorisent une participation significative des Autochtones, précisent les responsabilités et améliorent l’efficacité et l’efficience de l’ensemble du processus d’examen.
- L’Office a continué de traiter en priorité l’arriéré de plaintes relatives au transport aérien en simplifiant encore davantage ses processus de règlement des plaintes et en améliorant son efficacité opérationnelle. Grâce à l’intégration de nouveaux outils dans les processus existants, l’Office entend régler 45 000 plaintes au cours de l’exercice 2026-2027.
- L’Office a également réalisé des progrès importants dans la promotion de l’accessibilité des transports. Il a amélioré l’efficacité et la capacité de traitement des plaintes liées à l’accessibilité, tout en collaborant étroitement avec l’industrie et les personnes en situation de handicap pour relever les défis liés au transport des dispositifs d’aide à la mobilité. L’Office a encore resserré sa collaboration avec les intervenants et a continué à assumer son rôle de leader dans le cadre de son travail avec l’Organisation de l’aviation civile internationale

(OACI). Il a notamment contribué à l'élaboration et à la mise en œuvre de la stratégie d'accessibilité, qui vise à renforcer la cohérence et à améliorer la coordination au sein du réseau aérien mondial.

- Totales des dépenses réelles totales (y compris les services internes) : 57 522 782 $
- Nombre total d'équivalents temps plein (y compris les services internes) : 398

Pour obtenir des renseignements détaillés sur les dépenses totales et les ressources humaines de l'Office, consultez les sections Dépenses et Ressources humaines de ce rapport.

Sommaire des résultats

Voici un sommaire des résultats atteints par l'Office en 2025-2026 dans sa « responsabilité essentielle » (son principal secteur d'activité).

Responsabilité essentielle 1 : Des services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport

Dépenses réelles : 43 396 216 $

Ressources humaines réelles : 306

- Résultat ministériel 1 : Un système de transport national efficace et concurrentiel
  - 1A : Pourcentage d'autorisations réglementaires délivrées et de cas de détermination réglés en conformité avec les normes de service
  - 1B : Pourcentage de différends réglés en conformité avec les normes de service
  - 1C : Indice de fluidité des transports
- Résultat ministériel 2 : Les consommateurs ont accès à la justice et bénéficient d'une protection en matière de transport aérien
  - 2A : Nombre de plaintes de consommateurs relatives au transport aérien par 100 vols
  - 2B : Pourcentage de différends relatifs à la protection des consommateurs dans le domaine du transport aérien qui ont été réglés en conformité avec les normes de service
- Résultat ministériel 3 : Les personnes handicapées ont accès à la justice et à des services de transport accessibles
  - 3A : Pourcentage de différends relatifs à l'accessibilité des transports qui ont été réglés en conformité avec les normes de service
  - 3B : Nombre de plaintes relatives à l'accessibilité des transports aériens reçues par 100 vols

Au cours de l'exercice 2025-2026, l'Office a continué de faire avancer ses priorités dans ses trois principaux domaines de responsabilité : soutenir un système de transport national efficace, assurer la protection des passagers aériens et protéger

le droit fondamental des personnes handicapées à des services de transport accessibles.

En ce qui concerne le soutien à un système de transport national efficace, l'Office a mené à bien l'examen, relevant d'une exigence législative, du *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*, et a mis à jour la méthodologie de l'indice des prix composites afférents au volume (IPCAV) et du revenu admissible maximal (RAM) afin de favoriser le mouvement efficace du grain de l'Ouest. De manière continue, l'Office a surveillé le rendement du réseau ferroviaire et a collaboré régulièrement avec les intervenants de l'industrie afin d'améliorer l'identification précoce des problèmes et d'optimiser la planification, renforçant ainsi la résilience du réseau de transport canadien. L'Office a également progressé dans le cadre de décisions clés, notamment celles concernant la Baffinland Iron Mines Corporation et le projet de contournement ferroviaire de Lac-Mégantic.

Pour la deuxième année consécutive, l'Office a traité plus de 30 000 plaintes relatives au transport aérien tout en continuant à perfectionner le fonctionnement du Bureau de règlement des plaintes. L'Office a poursuivi l'étude et l'essai de nouveaux outils, et de nouvelles stratégies et technologies (notamment l'intelligence artificielle) afin d'optimiser sa capacité de traitement des plaintes et d'améliorer les résultats en matière de prestation de services. L'Office s'est fixé un objectif ambitieux : traiter 45 000 plaintes au cours du prochain exercice.

En matière de transport accessible, l'Office a continué à collaborer étroitement avec l'industrie afin de combler les lacunes, notamment celles liées à la manutention et au transport des dispositifs d'aide à la mobilité. Ce travail visait notamment à garantir une bonne compréhension des obligations prévues par la réglementation, à renforcer les efforts de formation et à favoriser l'adoption de pratiques cohérentes au sein de l'industrie. Sur le plan international, l'Office a continué à jouer un rôle de premier plan dans la promotion d'une stratégie globale d'accessibilité pour l'aviation internationale au sein de l'OACI.

Pour en savoir plus sur les activités liées aux services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport de l'Office, consultez la section « Résultats : nos réalisations » du présent rapport.

Mot du président

Le 1er juin 2026, j’ai été nommé président de l’Office. Pour moi, cette nomination est l’occasion de renouer avec l’industrie des transports, où j’ai commencé ma carrière dans la fonction publique. C’est avec une grande fierté que je réintègre l’Office, compte tenu de sa longue histoire et du rôle essentiel qu’il joue dans le système de transport canadien. Lorsque je repense à mes premiers mois à l’Office, je ne peux m’empêcher de penser au professionnalisme et au dévouement des employés et des membres, dont l’engagement constant permet à l’Office de s’acquitter de son mandat. Je compte m’appuyer sur ces fondements solides pour poursuivre les priorités stratégiques de l’Office et pour renforcer notre capacité à favoriser un système de transport national compétitif, efficace et accessible, notamment :

1. en modernisant la prestation de services au moyen de la technologie, y compris l’intelligence artificielle, tout en améliorant continuellement l’efficacité et les résultats;
2. en misant sur l’excellence opérationnelle grâce à l’amélioration continue, à l’optimisation des processus, à la mesure du rendement et à la prise de décisions fondées sur des données probantes afin de maximiser l’efficacité organisationnelle;
3. en rendant des décisions justes, impartiales, transparentes et prévisibles, tout en assurant la transparence des activités de l’Office et en favorisant une mobilisation significative des parties prenantes et des personnes concernées par nos décisions, afin que celles-ci soient prévisibles et que nos processus soient transparents;
4. en misant sur le recrutement, le perfectionnement et la rétention d’un effectif diversifié, inclusif et hautement qualifié, apte à exploiter les outils modernes pour innover et exécuter le mandat de l’Office avec excellence.

Les résultats dont fait état le présent rapport sont le fruit du leadership de ma prédécesseure, France Pégeot, qui a été à la tête de l’Office au cours de ces cinq dernières années. Les progrès mis en lumière par le présent rapport m’encouragent, et je suis fier des réalisations de notre organisation. L’ensemble de nos progrès et réalisations constituent des assises solides sur lesquelles nous pourrons nous appuyer pour faire progresser notre mandat et nos efforts d’amélioration continue dans les années à venir.

Tout au long de l’exercice 2025-2026, l’Office a continué de faire avancer son mandat fondamental avec constance et détermination. Pour appuyer un système de transport national efficace, l’Office a commencé à transformer son processus d’examen des demandes de construction ferroviaire en appliquant une approche fondée sur la complexité et le risque, et en actualisant les lignes directrices destinées aux demandeurs et aux communautés autochtones. Cette façon de faire donnera lieu à des processus plus rapides, plus clairs et plus prévisibles, tout en réduisant le fardeau réglementaire et les formalités administratives. Ces changements mettent l’accent sur une évaluation fondée sur les risques, en

concentrant les efforts réglementaires sur les répercussions importantes et les enjeux les plus significatifs, tout en maintenant des résultats rigoureux, transparents et fondés sur des données probantes. L'Office a également accordé beaucoup d'importance au développement de relations avec l'industrie à tous les niveaux de l'organisation. Ces interactions sont essentielles pour préserver sa connaissance du secteur et son expertise. Par exemple, l'Office a collaboré étroitement et régulièrement avec les compagnies de chemin de fer et les expéditeurs afin de faciliter l'identification précoce des problèmes de service et de rendement potentiels et d'encourager des solutions pratiques.

Dans le domaine de la protection des passagers aériens, le Bureau de règlement des plaintes (BRP), inauguré en septembre 2023, a donné lieu à une approche plus simple, plus rapide et plus rentable pour le règlement des plaintes. Depuis la mise sur pied du BRP, l'Office a continué de peaufiner les processus et d'apporter des améliorations opérationnelles qui ont considérablement augmenté la productivité du BRP. Au cours de ses deux premiers exercices complets, le BRP a réglé plus de 30 000 plaintes par année, soit environ trois fois plus que lors du dernier exercice complet précédant sa création, alors que 11 158 plaintes avaient été réglées.

Ces résultats découlent notamment des investissements effectués par l'Office dans les technologies de l'information, l'intelligence artificielle et l'analyse avancée de données afin de renforcer la protection des passagers aériens et la surveillance réglementaire. L'Office continue d'explorer et de mettre en œuvre des stratégies visant à maximiser le nombre de plaintes pouvant être réglées. Un objectif ambitieux de clore 45 000 plaintes a été fixé pour le prochain exercice financier. L'Office a également tiré parti de l'intelligence artificielle et de l'analyse des données pour renforcer ses activités de surveillance de la conformité et d'application de la loi. Cette approche a permis de repérer de façon proactive les cas potentiels de non-conformité et les enjeux émergents, tout en favorisant la réalisation d'inspections plus ciblées.

En ce qui concerne le transport accessible, l'Office a approfondi ses échanges avec les parties prenantes en les consultant régulièrement, notamment par l'intermédiaire du Comité consultatif sur l'accessibilité, qui constitue une tribune clé pour éclairer les travaux de l'Office et pour les ancrer dans l'expérience vécue des personnes concernées. Dans le domaine du règlement des différends, l'Office a mis en œuvre un plan visant à améliorer l'efficacité du traitement et la capacité globale de son processus, ce qui a permis de régler 20 % plus de plaintes qu'au cours de l'exercice précédent. En outre, l'Office a fait avancer des initiatives visant à améliorer la manipulation des aides à la mobilité et a continué de jouer son rôle de chef de file dans le cadre de ses travaux avec l'OACI en vue d'élaborer une stratégie internationale d'accessibilité.

De plus, en 2026, pour la troisième année consécutive, l'Office a été nommé parmi les meilleurs employeurs de la région de la capitale nationale. Cette distinction reflète notre engagement continu à favoriser un milieu de travail positif et inclusif, à offrir des avantages sociaux concurrentiels, à soutenir le perfectionnement professionnel et à promouvoir une culture d'entreprise solide.

Alain Langlois
Président de l’Office des transports du Canada

Résultats : nos réalisations

Responsabilité essentielle et services internes

- Responsabilité essentielle 1 : Des services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport
- Services internes

Responsabilité essentielle 1 : Des services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport

Dans la présente section

- Description
- Répercussions sur la qualité de vie
- Progrès à l'égard des résultats
- Renseignements sur les résultats
- Principaux risques
- Ressources nécessaires pour obtenir les résultats prévus
- Priorités gouvernementales connexes
- Répertoire des programmes

Description

Instaurer et faire respecter les règles en matière d’économie, d’accessibilité et de protection des passagers aériens pour le système de transport national; régler des différends entre les fournisseurs et les usagers de services de transport au moyen de la facilitation, de la médiation, de l’arbitrage et du processus décisionnel formel; et fournir des renseignements aux intervenants et aux Canadiens en général sur le système de transport et sur leurs droits et responsabilités en matière de transport.

Répercussions sur la qualité de vie

Domaine : Prospérité
Indicateur : PIB par personne

Domaine : Société
Indicateur : Milieux accessibles

Domaine : Bonne gouvernance
Indicateur : Confiance dans les institutions

Progrès à l’égard des résultats

Cette section présente le rendement de l’Office par rapport à ses cibles pour chaque résultat ministériel lié à la responsabilité essentielle 1 : Des services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport.

Tableau 1 : Un réseau de transport national efficace et concurrentiel

Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date d’atteinte de la cible	Résultats réels
Pourcentage d’autorisations réglementaires délivrées et de cas de détermination réglés en conformité avec les normes de service	85 %	Mars 2026	2023-2024 : 98 % 2024-2025 : 99 % 2025-2026 : 99 %
Pourcentage de différends réglés en conformité avec les normes de service	80 %	Mars 2026	2023-2024 : 77 % 2024-2025 : 48 % 2025–2026 : 55 %*
Indice de fluidité des transports	À déterminer**	Septembre 2026	2023-2024 : non disponible** 2024-2025 : non disponible** 2025-2026 : non disponible**

Le tableau 1 présente la cible, la date d’atteinte de la cible et les résultats réels obtenus pour chaque indicateur lié à un système de transport national efficace et concurrentiel au cours des trois derniers exercices.

*Le pourcentage de différends réglés en conformité avec les normes de service n’a pas atteint la cible fixée par l’Office. Bien que ce dernier s’engage à régler les différends liés au réseau ferroviaire et maritime dans les délais impartis, des facteurs indépendants de sa volonté, tels que la complexité des dossiers traités ou les demandes de prolongation des délais présentées par les parties, peuvent allonger la procédure.

**L’indice de fluidité des transports visait à mesurer la performance globale du réseau de transport canadien pour l’ensemble des modes réglementés par l’Office, en mettant l’accent à la fois sur l’efficacité et la compétitivité. Toutefois, l’établissement de cibles et la production de rapports sur cet indicateur se sont avérés trop complexes et difficiles, puisque l’Office n’a pas accès aux données nécessaires pour déterminer les résultats. Par conséquent, cet indicateur a été

supprimé du prochain cadre de résultats ministériel (CRM) de l'Office, ce qui a été pris en compte dans le Plan ministériel 2026-2027.

Tableau 2 : Les consommateurs ont accès à la justice et bénéficient d'une protection en matière de transport aérien

Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de l'objectif	Résultat réel
Nombre de plaintes de consommateurs relatives au transport aérien par 100 vols	À déterminer****	Mars 2026	2023-2024 : 4,10 2024-2025 : 4,32 2025-2026 : 4,10
Pourcentage des différends relatifs à la protection des consommateurs dans le domaine du transport aérien qui ont été réglés en conformité avec des normes de service	85 %	Mars 2026	2023-2024 : non disponible*** 2024-2025 : non disponible*** 2025-2026 : 99 %

Le tableau 2 présente la cible, la date d'atteinte de la cible et les résultats réels obtenus pour chaque indicateur lié à l'accès des consommateurs à la justice et à la protection en matière de transport aérien au cours des trois derniers exercices.

***Après l'adoption de la *Loi n° 1 d'exécution du budget de 2023* (LEB), l'Office a mis en place un nouveau processus simplifié de règlement des plaintes, qui a été lancé officiellement le 30 septembre 2023. Les normes de service n'ayant pas encore été établies pour ce nouveau processus, les résultats relatifs à cet indicateur ont été indiqués comme « non disponibles » pour les exercices 2023-2024 et 2024-2025. En application de la loi habilitante, les plaintes doivent être traitées dans un délai de 90 jours à partir de l'ouverture d'un dossier dans le cadre du processus de règlement. En juillet 2026, l'Office a mis à jour la norme de service relative à ce processus, qui est disponible sur son site Web.

****Lorsque cet indicateur a été établi initialement, aucune cible n'avait été fixée en raison du degré de maturité insuffisant de l'indicateur. Une cible a par la suite été établie dans le Cadre ministériel des résultats de l' Office et est présentée dans le Plan ministériel de 2026-2027.

Tableau 3 : Les personnes handicapées ont accès à la justice et à des services de transport accessibles

Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de l'objectif	Résultat réel
Pourcentage de différends relatifs à l'accessibilité des transports réglés en conformité avec les normes de service	80 %	Mars 2026	2023-2024 : 84 % 2024-2025 : 82 % 2025-2026 : 92 %
Nombre de plaintes relatives à	À déterminer*****	Mars 2026	2023-2024 : 0,04

Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de l'objectif	Résultat réel
l'accessibilité des transports aériens par 100 vols			2024-2025 : 0,04 2025-2026 : 0,06

Le tableau 3 présente la cible, la date d'atteinte de la cible et les résultats réels obtenus pour chaque indicateur lié à l'accès des personnes handicapées à la justice et à des services de transport accessibles au cours des trois derniers exercices.

*****Lorsque cet indicateur a été établi initialement, aucune cible n'avait été fixée en raison de son manque de maturité. Une cible a depuis été établie dans le Cadre ministériel des résultats de l' Office et est reflétée dans le Plan ministériel de 2026-2027.

L'onglet Résultats de la page infographie pour l'Office dans l'InfoBase du GC présente des renseignements supplémentaires sur les résultats et le rendement liés au répertoire des programmes de l'Office.

Renseignements sur les résultats

La section suivante décrit les résultats obtenus relativement aux services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport en 2025-2026 par rapport aux résultats prévus dans le plan ministériel de l'Office pour l'exercice.

Un réseau de transport national efficace et concurrentiel

L'un des rôles clés de l'Office est de s'assurer que le réseau de transport national fonctionne de manière efficace et harmonieuse dans l'intérêt de tous les Canadiens : ceux qui y travaillent et y investissent, les producteurs, les expéditeurs, les voyageurs et les entreprises qui en dépendent, ainsi que les collectivités que ce réseau dessert. Ce faisant, l'Office s'appuie sur la Politique nationale des transports, qui fait partie intégrante de la Loi et affirme que la concurrence et les forces du marché sont les principaux moteurs de la prestation de services de transport viables et efficaces.

Résultats obtenus

Transport ferroviaire :

- Tenue d'une consultation publique sur les facteurs du marché commercial à prendre en compte pour établir des tarifs d'interconnexion équitables et raisonnables;
- Fixation des IPCAV pour la campagne agricole 2025-2026 :
    - En 2025, la détermination relative aux IPCAV (R-2025-76) a fait état d'augmentations de 1,72 % pour Chemin de fer Canadien National (CN) et de 3,11 % pour Canadien Pacifique Kansas City Limitée (CPKC) par rapport à la campagne agricole précédente, principalement en raison de l'actualisation des prévisions de variation des prix pour 2024 en

fonction des variations réelles et de l'intégration des prévisions révisées pour 2025;

- Règlement de 21 différends ferroviaires (6 par la médiation et 15 par voie d'arbitrage);
- Réponse à 122 demandes de renseignements transmises sur sa ligne d'assistance téléphonique pour les compagnies et expéditeurs ferroviaires;
- Production, le 4 décembre 2025, d'un certificat de conformité confirmant que la société Baffinland Iron Mines Corporation disposait d'une assurance responsabilité civile suffisante pour permettre l'achèvement de la ligne de chemin de fer de Steensby au Nunavut;
- Tenue d'une consultation publique du 12 novembre 2025 au 30 janvier 2026 :
    - L'Office a reçu plus de 120 mémoires à la suite du dépôt par CPKC de sa demande définitive auprès de l'Office concernant le projet de contournement ferroviaire de Lac-Mégantic;
- Rédaction d'un nouveau guide relatif à l'obligation de consultation de la Couronne afin de faciliter les consultations avec les peuples autochtones;
- Établissement du revenu admissible maximal (RAM) pour CN et CPKC :
    - La détermination (R-2025-214) concluait que les recettes de CN étaient inférieures à son RAM pour le grain, tandis que celles de CPKC dépassaient son RAM pour la campagne agricole 2024-2025.
    - La réglementation prévoit que tout revenu perçu au-delà du montant autorisé, majoré d'une pénalité de 5 %, soit versé à la Western Grains Research Foundation; par conséquent, CPKC a été contrainte de payer des pénalités d'un montant total de 2 793 262 $.

Transport maritime :

- 84 demandes relatives au cabotage ont été traitées, soit une augmentation de 13,5 % par rapport à l'année précédente :
    - Parmi les demandes contestées, deux ont été retirées par les demandeurs et une a été rejetée par l'Office.

Transport aérien :

- 95 demandes de licence aérienne ont été approuvées, dont 33 demandes de licence pour des transporteurs étrangers;
- 1 232 autorisations ont été délivrées pour des vols d'affrètement pour le transport de passagers (avec ou sans possibilité de revente) et pour des vols d'affrètement pour le transport de fret;
- Traitement de 3 930 notifications de vols affrétés;
- Participation à la négociation et à la mise en œuvre d'accords internationaux de transport aérien.

Les consommateurs ont accès à la justice et bénéficient d'une protection en matière de transport aérien

L'Office est chargé d'administrer et de faire respecter le cadre canadien de protection des passagers aériens. Cela comprend le règlement des plaintes et des

différends entre les passagers et les transporteurs aériens, ainsi que la surveillance et la mise en application du *Règlement sur la protection des passagers aériens* (RPPA) au moyen d'un large éventail d'activités, notamment des inspections, des enquêtes et des mesures d'application de la loi. Ensemble, ces activités contribuent à s'assurer que les passagers bénéficient des protections auxquelles ils ont droit et que les transporteurs aériens respectent leurs obligations réglementaires et législatives.

Résultats obtenus

- *Règlement sur la protection des passagers aériens* (RPPA) :
  - Lancement d'un nouveau site Web amélioré sur la protection des passagers aériens afin de mieux servir les passagers et d'améliorer l'accès aux renseignements importants concernant les droits liés aux voyages aériens;
- Bureau de règlement des plaintes relatives au transport aérien :
  - 32 363 plaintes relatives au transport aérien ont été réglées;
  - Renforcement des performances opérationnelles grâce à l'automatisation, à la mise en place de flux de travail structurés et à l'amélioration de l'analyse des données, notamment par l'introduction d'une suite d'outils exploitant l'intelligence artificielle;
- Contrôle de la conformité et application de la loi :
  - Émission de 37 procès-verbaux de violation assortis de sanctions administratives pécuniaires (SAP) pour un montant total de 1 429 350 $;
  - 609 inspections et enquêtes;
  - Vérification de la conformité et mesures d'application de la loi afin de sévir dans les cas où des transporteurs aériens auraient pu exercer leurs activités sans disposer des licences et des autorisations d'exploitation requises.

Les personnes handicapées ont accès à la justice et à des services de transport accessibles

L'Office joue un rôle essentiel dans la protection du droit fondamental des personnes handicapées à bénéficier de transports accessibles. Il s'acquitte de cette mission en proposant des services de règlement des différends, ainsi qu'en contrôlant le respect des règles et en faisant appliquer les exigences réglementaires visant à éliminer les obstacles. Grâce à un engagement continu, à des consultations et à des activités de sensibilisation auprès des intervenants de l'industrie et des personnes handicapées, l'Office s'efforce de promouvoir des solutions concrètes et d'améliorer l'accessibilité globale du réseau de transport fédéral.

Résultats obtenus

- Soutien à la mise en œuvre du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* grâce à une ligne d'assistance téléphonique

confidentielle et gratuite réservée aux plaintes en matière de transport accessible :
    - 258 appels ont été reçus, dont 10 % ont donné lieu au dépôt d'une plainte;
- 631 plaintes relatives à l'accessibilité ont été réglées, soit une augmentation de près de 20 % par rapport à 2024-2025;
    - Parmi ces plaintes, 96 % ont été réglées par la médiation, et le reste par voie d'arbitrage;
- Évaluation et mise en application des enseignements tirés d'un projet pilote consistant à accompagner des personnes en situation de handicap tout au long de leurs déplacements afin de mieux comprendre les difficultés auxquelles elles sont confrontées :
    - L'initiative a été élargie pour devenir une activité permanente couvrant tous les types de handicap et tous les modes de transport;
- Promotion de l'accessibilité des transports aériens à l'échelle internationale grâce à son engagement au sein de l'OACI :
    - Participation à diverses activités de l'OACI, notamment aux réunions de l'Assemblée générale et du groupe de travail sur la facilitation, ainsi qu'à des tables rondes consacrées à l'accessibilité;
    - Soutien à des initiatives visant à faire de l'accessibilité un élément fondamental du transport aérien et à favoriser la collaboration entre les États membres afin de lever les obstacles rencontrés par les voyageurs en situation de handicap;
- Poursuite de la vérification de la conformité des fournisseurs de services de transport (FST) au *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles* :
    - Ce travail s'est traduit par un taux de conformité supérieur à 95 % parmi les FST;
- Élaboration d'outils de travail destinés aux manutentionnaires des dispositifs d'aide à la mobilité, en partenariat avec le Conseil national de recherches du Canada (CNRC), Transports Canada et le laboratoire de conception centrée sur l'humain du Collège Algonquin :
    - Deux aide-mémoire visuels ont été créés pour les préposés afin qu'ils se remémorent rapidement leur formation pendant leurs interventions;
    - Deux produits livrables du CNRC en février 2025 – l'un sur les aides au travail et l'autre sur les autocollants à apposer sur les fauteuils roulants;
    - Publication du rapport de recherche sur le site Web de l'Office; des autocollants téléchargeables seront produits l'an prochain.

Principaux risques

Résilience financière : environ 40 % du financement de l'Office est temporaire. Cela pose des défis permanents pour attirer et retenir des experts spécialisés dans les domaines critiques des transports et de l'accessibilité. Cela pourrait également

nuire à sa capacité à maintenir les ressources nécessaires pour s’acquitter efficacement des aspects clés de son mandat.

Gestion du changement : l’Office gère des changements induits par des transitions législatives et politiques, associées à l’émergence rapide de technologies transformatrices. Cet environnement dynamique met à l’épreuve la capacité de l’Office à adapter ses processus, ses systèmes et ses effectifs. Afin d’atténuer les risques liés à la cadence rapide des changements et de préserver son agilité, l’Office réévalue ses plans d’investissement en matière de technologies et de systèmes, ainsi que ses stratégies de développement et de formation des employés, dans le but d’investir davantage dans ces domaines et de les renforcer. Par ailleurs, l’Office optimise la mobilisation des intervenants et ses produits de communication externes.

Maintien de l’expertise : le maintien d’un niveau suffisant de techniciens spécialisés dans les domaines critiques des transports et de l’accessibilité pourrait, à l’avenir, constituer un défi pour la capacité de l’Office à s’acquitter de certaines de ses principales responsabilités. Pour atténuer ces risques, l’Office se dote d’un vivier de talents fiable, encourage l’échange et le développement des connaissances, et planifie de manière proactive ses besoins futurs en matière d’effectifs. Parallèlement, un transfert de connaissances structuré et une formation polyvalente réduisent la dépendance à l’égard de certains employés, tandis qu’une planification stratégique des effectifs permet d’anticiper rapidement les déficits de compétences afin de remédier aux risques liés à la dotation en personnel avant qu’ils ne deviennent critiques.

Numérique et technologie : l’Office a continué de gérer plusieurs risques liés à la technologie. À l’approche de l’exercice 2026-2027, la cybersécurité reste une priorité, avec des défis liés au maintien en poste des ressources spécialisées et à l’adaptation à des menaces en constante évolution. Pour atténuer ces risques, l’Office établit des partenariats et investit dans des solutions de sécurité modernes et automatisées afin de renforcer sa résilience. Les contraintes budgétaires et les changements de politique gouvernementale peuvent influencer les processus d’approvisionnement et entraîner des retards; l’Office s’attachera à renforcer la gestion du changement en collaboration avec Services partagés Canada (SPC) dans un objectif de continuité. L’Office s’attaque également aux technologies en fin de vie, telles que les technologies de sites Web et intranet qui ne sont plus prises en charge, en donnant la priorité à la modernisation et à l’intégration à Canada.ca. L’adoption rapide de l’IA et les exigences en matière de gouvernance des données introduisent des complexités liées à la protection de la vie privée et à la conformité, qui sont et seront gérées par l’élaboration de politiques, des formations obligatoires et des révisions de processus. Enfin, la mise en œuvre des logiciels d’entreprise se heurte à des problèmes de capacité et à des niveaux de préparation variables selon les unités opérationnelles. L’Office continuera de s’appuyer sur sa stratégie numérique pour mieux aligner ses priorités et ses ressources.

Ressources nécessaires pour obtenir les résultats prévus

Le tableau 4 fournit un résumé des dépenses prévues et réelles et des équivalents temps plein requis pour obtenir ces résultats.

Tableau 4 : Aperçu des ressources requises pour atteindre les résultats relativement à des services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport

Ressources	Prévues	Réelles
Dépenses	40 085 163	43 396 216
Équivalents temps plein	325	306

Les onglets Finances et Personnel de la page infographie pour l'Office dans l'InfoBase du GC présentent des renseignements exhaustifs sur les ressources financières et humaines en ce qui concerne le répertoire des programmes de l'Office.

Priorités gouvernementales connexes

La présente section fait état des priorités gouvernementales qui sont visées par cette responsabilité essentielle.

Analyse comparative entre les sexes Plus

L’Office a continué d’intégrer les considérations de l’Analyse comparative entre les sexes Plus (ACS Plus) dans ses activités afin de favoriser des résultats équitables, accessibles et inclusifs pour les utilisateurs du système de transport. Dans l’accomplissement de son mandat, l’Office a pris en compte la diversité des réalités et des besoins en matière d’accessibilité des usagers des transports lors de l’élaboration de politiques, de règlements, de lignes directrices et de services.

Au cours de l’exercice 2025-2026, l’Office a poursuivi la mise en œuvre de son plan d’accessibilité et le suivi des commentaires, notamment ceux recueillis dans le cadre de consultations, de processus de rétroaction et d’activités liées à l’accessibilité. Les activités de sensibilisation et les discussions en cours ont aidé l’Office à cerner les obstacles, et les problèmes soulevés ont permis d’améliorer l’accessibilité, la prestation de services et les pratiques organisationnelles. Les considérations relatives à l’accessibilité ont également été intégrées, le cas échéant, dans la planification organisationnelle, la gestion des effectifs et les activités d’élaboration des politiques.

L’Office étant une petite organisation, il ne dispose pas de ressources pouvant se consacrer entièrement à l’approche ACS Plus. Toutefois, le cas échéant, les considérations relatives à l’approche ACS Plus ont continué d’être intégrées dans les processus décisionnels et les initiatives visant à favoriser l’accessibilité, l’équité, la diversité et l’inclusion.

Intelligence artificielle

En 2025-2026, l’Office a intensifié son utilisation de l’IA afin d’améliorer la productivité, d’optimiser la prestation des services et de favoriser un fonctionnement plus efficace des opérations gouvernementales. Parmi ses principales réalisations, on peut citer :

- un cadre de gouvernance pour les projets et initiatives reposant sur l’IA qui ont une incidence sur les services de l’Office;
- une nouvelle stratégie numérique visant à orienter et à officialiser l’adoption de l’IA par l’Office;
- la mise en œuvre de Microsoft Copilot en tant qu’outil d’aide à la productivité à l’échelle de l’Office pour les tâches administratives;
- des outils et des processus améliorés basés sur l’IA pour soutenir les agents chargés du règlement des plaintes et optimiser leur travail.

Afin de favoriser une adoption responsable de l’IA et de préparer les employés à son utilisation, l’Office a également :

- organisé des ateliers d’initiation aux outils d’IA et à leurs applications potentielles, et mobilisé les différents services de l’Office afin de dégager des possibilités d’adoption de l’IA dans le cadre de leurs mandats respectifs;
- élaboré, diffusé et publié une directive régissant l’utilisation de Microsoft Copilot;
- obtenu l’accès à la technologie OpenAI afin de soutenir le développement d’outils d’IA spécifiques à l’Office pour ses processus opérationnels internes;

- mis au point des outils d’assurance qualité et de synthèse de documents basés sur l’IA afin d’améliorer l’efficacité des services de règlement des plaintes, et dispensé une formation ciblée aux agents chargés du règlement des plaintes sur l’utilisation efficace et responsable des outils d’IA.

Répertoire des programmes

Les services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport s’appuient sur les programmes suivants :

- Déterminations et conformité
- Règlement des différends

De plus amples renseignements en ce qui concerne le répertoire des programmes relatifs aux services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport se trouvent à l’onglet Résultats dans l’InfoBase du GC.

Services internes

Dans la présente section

- Description
- Progrès à l'égard des résultats
- Ressources nécessaires pour obtenir les résultats prévus
- Processus de risque et de conformité
- Marchés attribués à des entreprises autochtones

Description

Les services internes désignent les activités et les ressources qui aident un ministère à s’acquitter de ses obligations ministérielles et à exécuter ses programmes. Les dix catégories de services internes sont les suivantes :

- services de gestion des acquisitions;
- services de communications;
- services de gestion des finances;
- services de gestion des ressources humaines;
- services de gestion de l’information;
- services des technologies de l’information;
- services juridiques;
- services de gestion du matériel;
- services de gestion et de surveillance;
- services de gestion des biens immobiliers.

Progrès à l’égard des résultats

Cette section présente les mesures prises par l’Office pour atteindre les résultats et les cibles en ce qui a trait aux services internes.

- Soutien aux employés et aux gestionnaires pendant une période de restrictions budgétaires, de réaménagement des effectifs et de changements organisationnels, tout en conservant le personnel qualifié et résilient nécessaire à l'exécution du mandat de l'Office en matière de réglementation, de détermination et de règlement des différends;
- Poursuite de la mise en œuvre du plan d'accessibilité de l'Office et des initiatives en matière d'équité en matière d'emploi, de diversité et d'inclusion;
- Mesures visant à favoriser le bien-être des employés, instauration d'un environnement de travail respectueux et inclusif, et possibilités d'apprentissage et de développement pour aider les employés à s'adapter à l'évolution des exigences organisationnelles et opérationnelles;
- Adoption d'outils numériques et de technologies émergentes, notamment l'utilisation de l'intelligence artificielle pour améliorer la productivité, simplifier les processus administratifs et soutenir la prestation de services;
- Mesures visant à favoriser une culture d'entreprise positive et une expérience enrichissante pour les employés. En reconnaissance de ces efforts, l'Office a été désigné comme l'un des meilleurs employeurs de la région de la capitale nationale pour la troisième année consécutive en 2026.

Ressources nécessaires pour obtenir les résultats prévus

Le tableau 5 fournit un résumé des dépenses prévues et réelles ainsi que des équivalents temps plein (ETP) requis pour obtenir ces résultats.

Tableau 5 : Ressources requises pour les services internes en 2025-2026

Ressources	Prévues	Réelles
Dépenses	16 386 368	14 126 566
Équivalents temps plein	91	92

Les onglets Finances et Personnel de la page Infographie pour l'Office dans l'InfoBase du GC présentent des renseignements exhaustifs sur les ressources financières et humaines en ce qui concerne le répertoire de programmes de l'Office.

Processus de risque et de conformité

Le processus de risque et de conformité (PRC) est une autoévaluation conçue pour aider les administrateurs généraux et administratrices générales à vérifier que des pratiques et des mesures de contrôle sont en place pour leur permettre de s'acquitter de leurs responsabilités au titre de la loi et des politiques du Conseil du Trésor, ainsi que de gérer efficacement les risques dans leur organisation.

En 2025-2026, l’Office a procédé à l’autoévaluation dans le cadre du PRC, qui a confirmé l’efficacité des contrôles fondamentaux et la solidité générale des pratiques de conformité, la plupart des secteurs affichant un niveau de maturité modéré à élevé. Parmi les principaux points forts figurent la gestion financière, les contrôles internes, la transparence et la planification technologique. Les contrôles internes relatifs à la gestion financière ont fait l’objet d’une évaluation complète en 2024-2025, et aucun nouveau risque n’a été dégagé. Les contrôles en matière de passation de marchés ont démontré un niveau élevé de conformité, et les processus de divulgation proactive ont continué à favoriser la transparence et la responsabilisation. En outre, les structures établies relatives à la planification des données, des finances et du numérique, associées à un suivi régulier des pratiques en matière de cybersécurité et de sécurité, favorisent une prise de décision éclairée et une gouvernance efficace.

L’évaluation a également mis en évidence des axes d’amélioration liés à la documentation et à la cohérence, notamment en matière d’approvisionnement, de planification de la sécurité et de gestion des ressources humaines. En réponse à cet exercice, l’Office a pris des mesures ciblées, notamment en approuvant et en mettant en œuvre son plan de sécurité ministériel en mai 2026, en approuvant et en instaurant son cadre de gestion des approvisionnements, en renforçant les rapports et les plans d’action de la direction, et en améliorant les capacités des effectifs grâce à la formation et au développement des compétences. Ces mesures devraient améliorer la cohérence, la résilience et l’alignement sur les attentes stratégiques du gouvernement du Canada, tout en favorisant l’atteinte des résultats ministériels.

Marchés attribués à des entreprises autochtones

Chaque exercice, les ministères du gouvernement du Canada doivent attribuer au moins 5 % de la valeur totale des marchés à des entreprises autochtones.

Comme le montre le tableau 6, l’Office a attribué 21,14 % de la valeur totale de ses marchés à des entreprises autochtones pour l’exercice.

Tableau 6 : Valeur totale des marchés attribués à des entreprises autochtones

Indicateur de rendement lié à l’attribution de marchés	Résultats 2025-2026
Valeur totale des marchés attribués à des entreprises autochtones (A)	465 889 $
Valeur totale des marchés attribués à des entreprises autochtones et non autochtones (B)	2 203 313 $
Valeur des exceptions approuvées par l’administration générale (C)	0 $

Indicateur de rendement lié à l’attribution de marchés	Résultats 2025-2026
Pourcentage de marchés attribués à des entreprises autochtones [A ÷ (B − C) × 100]	21,14 %

Remarques

Aux fins de la cible minimale de 5 %, Services aux Autochtones Canada définit les « entreprises autochtones » comme suit :

- une entreprise dont le propriétaire-exploitant est un Aîné ou une Aînée, un conseil de bande ou un conseil tribal;
- une entreprise inscrite au Répertoire des entreprises autochtones du gouvernement du Canada;
- une entreprise inscrite sur une liste d’entreprises bénéficiaires d’un traité moderne.

Le terme « marché » désigne un accord contraignant portant sur l’acquisition d’un bien, d’un service ou d’une construction, à l’exclusion des baux immobiliers. Il comprend les avenants aux marchés et les marchés conclus au moyen de cartes d’achat d’une valeur supérieure à 10 000,00 $.

Pour l’exercice 2025-2026, les résultats de l’Office ont dépassé à la fois l’objectif minimum de 5 % fixé par le gouvernement du Canada et le montant prévu dans son plan ministériel. Dans le cadre de la stratégie d’approvisionnement 2025-2026 de l’Office, les responsables des marchés publics ont continué à rechercher activement des occasions d’attribuer des contrats à des entreprises autochtones lorsqu’ils savaient qu’il existait des fournisseurs qualifiés sur le marché. Un mécanisme interne a permis de suivre les progrès réalisés vers l’atteinte de l’objectif de 5 %.

Dans son plan ministériel 2026-2027, l’Office prévoyait que, d’ici la fin de l’exercice 2025-2026, il aurait attribué 5 % de la valeur totale de ses marchés à des entreprises autochtones.

Dépenses et ressources humaines

Dans la présente section

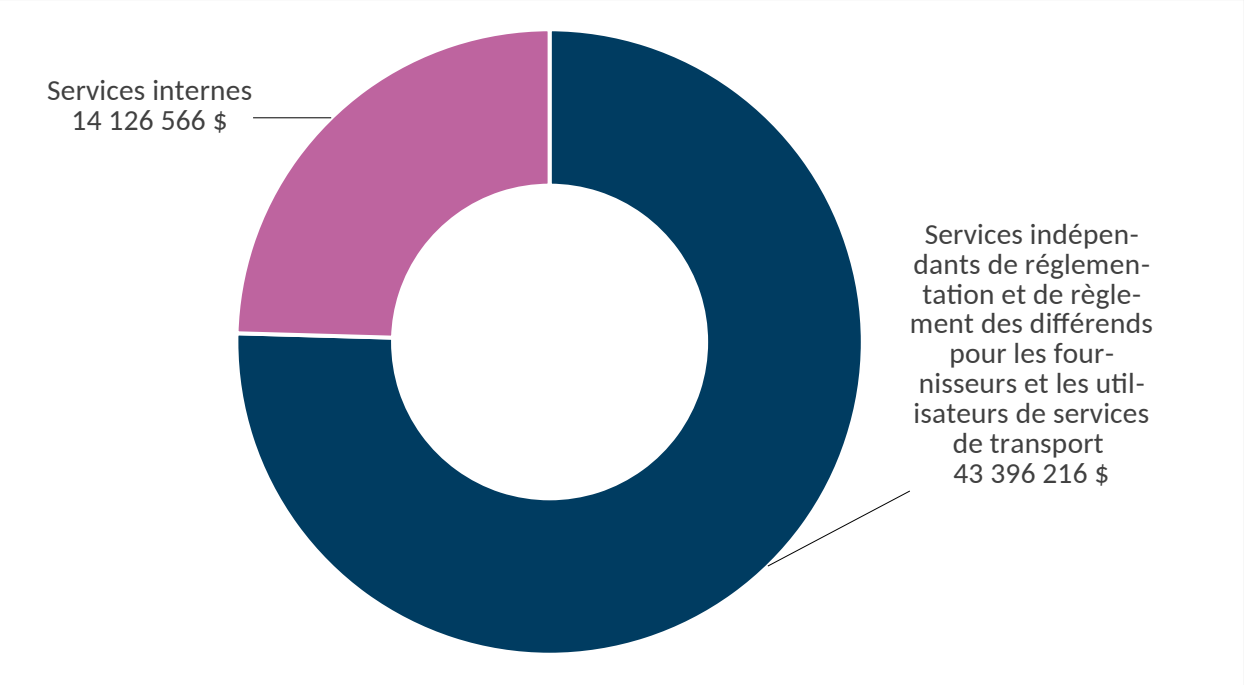
- Dépenses
- Financement
- Faits saillant des états financiers
- Ressources humaines

Dépenses

Cette section présente un aperçu des dépenses réelles et prévues de l’Office pour la période de 2023-2024 à 2028-2029.

La figure 1 montre les dépenses engagées par l'Office en 2025-2026 pour s'acquitter de sa responsabilité essentielle et assurer la prestation de ses services internes.

Figure 1 : Dépenses réelles par responsabilité essentielle en 2025-2026



Version textuelle de la figure 1

Responsabilité essentielle et services internes	Dépenses réelles 2025-2026
Responsabilité essentielle : services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs des services de transport	43 396 216 $
Services internes	14 126 566 $

Analyse des dépenses réelles par responsabilité essentielle

Comme l'indique la figure 1, le total des dépenses réelles de l'Office pour l'exercice 2025-2026 s'est élevé à 57,5 millions de dollars :

- **Responsabilité essentielle – Services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs des services de transport :** 75,4 % des dépenses totales ont été allouées au soutien des programmes de l'Office, lui permettant ainsi de s'acquitter de ses responsabilités – notamment, mais

sans s’y limiter, celles liées au règlement des plaintes, au contrôle de la conformité et à l’application de la loi.
- **Services internes :** les 24,6 % restants ont été affectés aux services internes, ce qui comprend des investissements dans la modernisation des outils technologiques de l’Office.

Sommaire du rendement budgétaire

Le tableau 7 montre l’argent que l’Office a dépensé au cours des trois derniers exercices pour s’acquitter de sa responsabilité essentielle et assurer la prestation de ses services internes.

Tableau 7 : Dépenses réelles de trois exercices pour la responsabilité essentielle et les services internes (en dollars)

Responsabilité essentielle et services internes	Budget principal des dépenses 2025-2026	Autorisations totales pouvant être utilisées pour 2025-2026	Dépenses réelles de trois exercices (crédits utilisés)
Services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs des services de transport	40 537 437 $	44 729 378 $	• 2023-2024 : 38 592 596 $ • 2024-2025 : 44 118 074 $ • 2025-2026 : 43 396 216 $
Services internes	16 551 181 $	14 560 544 $	• 2023-2024 : 16 683 128 $ • 2024-2025 : 14 587 438 $ • 2025-2026 : 14 126 566 $
Total	**57 088 618 $**	**59 289 922 $**	• **2023-2024 : 55 275 724 $** • **2024-2025 : 58 705 512 $** • **2025–2026 : 57 522 782 $**

Analyse des dépenses des trois derniers exercices

Le budget de 2023 allouait 75,9 millions de dollars à l’Office sur trois exercices, à compter de 2023-2024. Ce financement a permis à l’Office d’augmenter ses effectifs afin de traiter le volume élevé de plaintes liées au transport aérien de passagers et à l’accessibilité des transports, de réaliser des investissements pour moderniser ses systèmes, ainsi que de renforcer ses capacités pour mieux faire progresser ses priorités en matière de contrôle de la conformité et d’application de la loi.

Les dépenses de personnel ont augmenté entre 2023-2024 et 2024-2025, car l'Office a continué à renforcer ses effectifs et à intensifier les activités connexes à la suite de l'annonce du renouvellement du financement le 28 mars 2023. Compte tenu du moment où les décisions de financement ont été prises, soit vers la fin de l'exercice 2022-2023, les mesures de dotation en personnel se sont poursuivies tout au long de l'exercice 2023-2024 et jusqu'en 2024-2025, ce qui a contribué à la hausse des coûts de personnel en 2024-2025. Les dépenses de personnel ont également augmenté en 2024-2025 en raison du renouvellement des conventions collectives, y compris les ajustements rétroactifs de rémunération.

En 2025-2026, les dépenses globales ont diminué par rapport à l'exercice précédent. Cette baisse est principalement attribuable aux versements rétroactifs ponctuels de rémunération et à la réduction des coûts liés aux licences de logiciels, notamment celles des produits Microsoft, qui sont désormais prises en charge par SPC.

L'onglet Finances de la page Infographie pour l'Office dans l'InfoBase du GC fournit des renseignements financiers plus détaillés en ce concerne les exercices précédents.

Dépenses prévues au cours des trois prochains exercices

Le tableau 8 présente les dépenses prévues de l'Office au cours des trois prochains exercices relativement à sa responsabilité essentielle et de ses services internes.

Tableau 8 : Dépenses prévues au cours des trois prochains exercices pour la responsabilité essentielle et les services internes (en dollars)

Responsabilité essentielle et services internes	Dépenses prévues pour 2026-2027	Dépenses prévues pour 2027-2028	Dépenses prévues pour 2028-2029
Services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs des services de transport	26 379 787 $	26 408 625 $	26 378 447 $
Services internes	9 322 381 $	9 332 572 $	9 321 907 $
Total	**35 702 168 $**	**35 741 197 $**	**35 700 354 $**

Analyse des dépenses prévues au cours des trois prochains exercices

Pour les exercices 2026-2027 et 2027-2028, les dépenses prévues indiquées ci-dessus reflètent le financement approuvé par le Conseil du Trésor pour soutenir les résultats stratégiques et les programmes de l'Office au 13 mars 2026, date à laquelle le plan ministériel 2026-2027 a été déposé au Parlement. Toutefois, en

avril 2026, la mise à jour économique du printemps annonçait que l'Office recevrait un financement supplémentaire de 26 millions de dollars par exercice pendant deux ans, à compter de 2026-2027. Ce financement vise à soutenir les responsabilités de l'Office, notamment en lui permettant de conserver ses capacités accrues de traitement des plaintes relatives au transport aérien constituées grâce au financement supplémentaire accordé en 2023. Avec ce financement supplémentaire, le total des dépenses prévues passe à 60,0 millions de dollars par exercice en 2026-2027 et 2027-2028.

Pour l'exercice 2028-2029, les dépenses prévues devraient diminuer d'environ 24,3 millions de dollars, reflétant la fin progressive du financement temporaire accordé dans le cadre de la mise à jour économique du printemps. Par la suite, les dépenses prévues devraient rester relativement stables, à environ 36 millions de dollars par exercice.

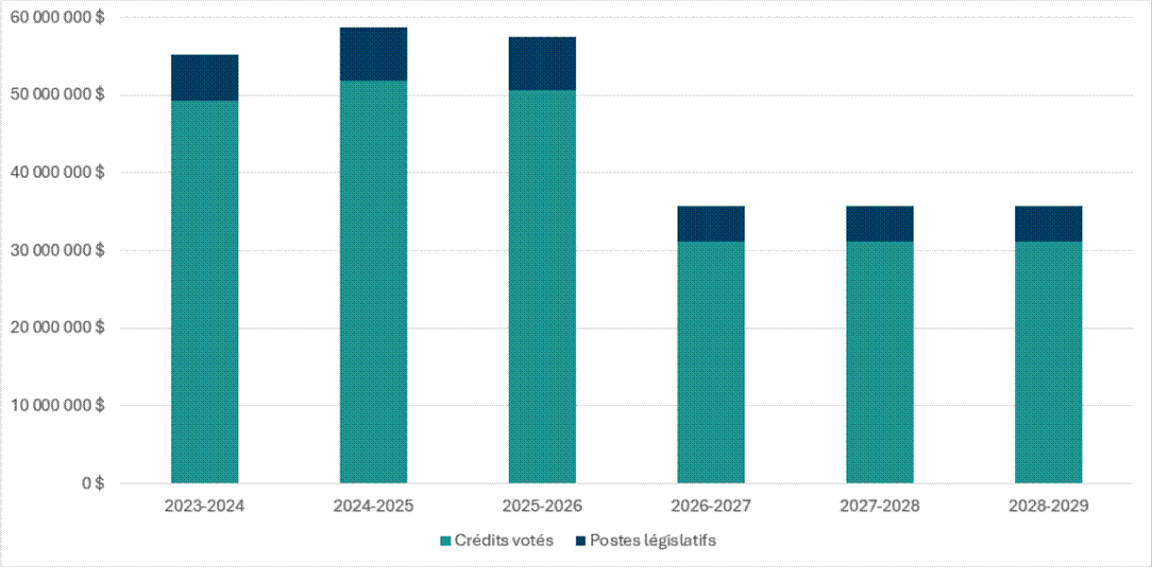
L'onglet Finances de la page Infographie pour l'Office dans l'InfoBase du GC fournit des renseignements financiers plus détaillés concernant les exercices à venir.

Financement

Cette section donne un aperçu du financement voté et législatif de l'Office pour sa responsabilité essentielle et ses services internes.

Le graphique 1 résume le financement approuvé, voté et législatif pour la période de 2023-2024 à 2028-2029.

Graphique 1 : Financement approuvé (voté et législatif) pour une période de six exercices



Version textuelle du graphique 1

Exercice	Postes législatifs	Crédits votés	Total
2023-2024	6 064 145 $	49 211 579 $	55 275 724 $
2024-2025	6 801 199 $	51 904 313 $	58 705 512 $
2025-2026	6 837 825 $	50 684 957 $	57 522 782 $
2026-2027	4 522 937 $	31 179 231 $	35 702 168 $
2027-2028	4 523 502 $	31 217 695 $	35 741 197 $
2028-2029	4 494 664 $	31 205 690 $	35 700 354 $

Analyse des crédits votés et des postes législatifs sur une période de six ans

Pour les exercices 2023-2024, 2024-2025 et 2025-2026, les montants correspondent aux dépenses réelles telles qu'elles figurent dans les Comptes publics. Le financement total est passé de 55,3 millions de dollars en 2023-2024 à 58,7 millions de dollars en 2024-2025, en raison d'une augmentation des crédits votés, puis a diminué pour s'établir à 57,5 millions de dollars en 2025-2026, les crédits votés ayant été réduits. Pour l'exercice 2025-2026, la majeure partie du financement approuvé de l'Office est constituée de crédits votés, représentant environ 88 % (50,7 millions de dollars) du financement total, tandis que les postes législatifs représentent environ 12 % (6,8 millions de dollars).

Pour les exercices 2026-2027 et 2027-2028, les dépenses prévues indiquées ci-dessus reflètent le financement approuvé par le Conseil du Trésor en mars 2026, lorsque le plan ministériel 2026-2027 a été déposé au Parlement. Toutefois, en avril 2026, la mise à jour économique du printemps annonçait que l'Office recevrait un financement supplémentaire temporaire de 26 millions de dollars par exercice pendant deux ans, à compter de 2026-2027. Par conséquent, compte tenu du renouvellement du financement annoncé en avril 2026, les crédits votés s'élèvent à 60 millions de dollars pour les exercices 2026-2027 et 2027-2028, respectivement.

Pour l'exercice 2028-2029, les crédits votés devraient diminuer d'environ 24,3 millions de dollars, en raison de l'expiration du financement temporaire accordé en avril 2026dans le cadre de la mise à jour économique du printemps.

Les dépenses prévues de l'Office ne comprennent pas le remboursement des dépenses admissibles liées au livre de paie ni le report du budget de fonctionnement, car ces éléments ne peuvent pas être estimés avec certitude. De plus, les dépenses législatives de l'Office, comme l'indique le graphique ci-dessus, comprennent le régime d'avantages sociaux des employés, qui est basé sur les dépenses salariales prévues et fluctue en fonction des dépenses votées.

Consultez les Comptes publics du Canada pour en savoir plus sur les dépenses votées et législatives de l'Office.

Faits saillants des états financiers

Cette section présente les états financiers (non audités) de l'Office pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2026.

Le tableau 9 résume les charges et les revenus pour 2025-2026 qui affectent le coût de fonctionnement avant le financement du gouvernement et les transferts.

Tableau 9 : État condensé des résultats (non audité) pour l'exercice terminé le 31 mars 2026 (en dollars)

Renseignements financiers	Résultats réels 2025-2026	Résultats prévus 2025-2026	Différence (résultats réels moins résultats prévus)
Total des charges	63 981 862 $	63 313 130 $	668 732 $
Total des revenus	301 $	- $	301 $
Coût de fonctionnement net avant le financement public et les transferts	63 981 561 $	63 313 130 $	668 431 $

Analyse des charges et des revenus pour 2025-2026

Les résultats prévus pour 2025-2026, d'un montant de 63,3 millions de dollars, reflètent les chiffres figurant dans le plan ministériel 2025-2026 de l'Office. Toutefois, après le dépôt de ce plan, l'Office a reçu des fonds supplémentaires destinés à couvrir les ajustements salariaux rétroactifs résultant du renouvellement des conventions collectives, ainsi que des fonds provenant du mécanisme de report du budget de fonctionnement. Par conséquent, les résultats réels pour 2025-2026 ont été supérieurs aux prévisions.

Les charges réelles de 2025-2026 comprenaient principalement 57,5 millions de dollars (89,8 %) pour les salaires et les avantages sociaux des employés, 2,2 millions de dollars (3,5 %) pour les locaux, 1,3 million de dollars (2,0 %) pour les services professionnels et spéciaux, et 1,3 million de dollars (2,0 %) pour les locations. Les autres dépenses de fonctionnement se sont élevées à 1,7 million de dollars (2,7 %) et comprenaient, entre autres, les dépenses liées à l'information, aux transports, aux communications, ainsi qu'à l'acquisition et à l'amortissement des immobilisations.

Les renseignements sur les résultats prévus pour 2025-2026 proviennent de l'état des résultats prospectifs et des notes de 2025-2026 de l'Office.

Le tableau 10 résume les charges et les revenus réels et montre le coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts.

Tableau 10 : État condensé des résultats (non audité) pour 2024-2025 et 2025-2026 (en dollars)

Renseignements financiers	Résultats réels 2025-2026	Résultats réels 2024-2025	Différence (2025-2026 moins 2024-2025)
Total des charges	63 981 862 $	65 451 877 $	(1 470 015) $

Renseignements financiers	Résultats réels 2025-2026	Résultats réels 2024-2025	Différence (2025-2026 moins 2024-2025)
Total des revenus	301 $	24 $	277 $
Coût de fonctionnement net avant le financement public et les transferts	63 981 561 $	65 451 853 $	(1 470 292) $

Analyse des différences de charges et de revenus entre 2024-2025 et 2025-2026

Les charges totales de l'Office se sont élevées à environ 64,0 millions de dollars en 2025-2026, soit une baisse d'environ 1,5 million de dollars (2,3 %) par rapport à l'exercice précédent. Les revenus totaux de l'Office sont restés minimes, passant de 24 $ en 2024-2025 à 301 $ en 2025-2026. En conséquence, le coût de fonctionnement net de l'Office, avant le financement et les transferts gouvernementaux, a diminué d'environ 2,3 % entre 2024-2025 et 2025-2026.

En 2025-2026, les dépenses globales ont diminué par rapport à l'exercice précédent (2024-2025). Cette baisse est principalement attribuable aux versements ponctuels d'indemnités rétroactives et à la réduction des coûts liés aux licences de logiciels, notamment les produits Microsoft et les services de réseau étendu (WAN), qui sont désormais pris en charge par SPC.

Le tableau 11 fournit un résumé des montants que l'Office doit ou doit dépenser (passif) et de ses ressources disponibles (actif), ce qui aide à déterminer la capacité du ministère à mettre en œuvre des programmes et des services.

Tableau 11 : État condensé de la situation financière(audité ou non audité) au 31 mars 2026 (en dollars)

Renseignements financiers	Exercice en cours (2025-2026)	Exercice précédent (2024-2025)	Différence (2025-2026 moins 2024-2025)
Total des passifs nets	7 889 226 $	8 542 672 $	(653 446) $
Total des actifs financiers nets	4 176 794 $	4 971 018 $	(794 224) $
Dette nette de l'organisation	3 712 432 $	3 571 654 $	140 778 $

Renseignements financiers	Exercice en cours (2025-2026)	Exercice précédent (2024-2025)	Différence (2025-2026 moins 2024-2025)
Total des actifs non financiers	2 092 519 $	1 635 367 $	457 152 $
Situation financière nette de l’organisation	(1 619 913) $	(1 936 287) $	316 374 $

Analyse du passif et de l’actif de l’Office depuis le dernier exercice

La diminution de 0,7 million de dollars du total des passifs nets est principalement attribuable à une baisse des comptes créditeurs et des charges à payer liées aux cotisations de l’employeur aux régimes d’avantages sociaux des employés.

La diminution de 0,8 million de dollars du total des actifs financiers nets est principalement attribuable à la baisse du montant dû par le Trésor pour régler les comptes créditeurs et les charges à payer.

L’augmentation des actifs non financiers de 0,5 million de dollars est principalement attribuable à l’acquisition d’équipements d’infrastructure informatique.

Ressources humaines

Cette section présente un aperçu des ressources humaines réelles et prévues de l’Office pour la période allant de 2023-2024 à 2028-2029.

Le tableau 12 présente un résumé des ressources humaines, en équivalents temps plein, qui sont associées à la responsabilité essentielle de l’Office et aux services internes pour les trois exercices précédents.

Tableau 12 : Ressources humaines réelles pour la responsabilité essentielle et les services internes au cours des trois exercices précédents

Responsabilité essentielle et services internes	Équivalents temps plein réels pour 2023-2024	Équivalents temps plein réels pour 2024-2025	Équivalents temps plein actuels pour 2025-2026
Services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs des services de transport	287	317	306
Services internes	93	91	92
Total	**380**	**408**	**398**

Analyse des ressources humaines au cours des trois derniers exercices

En 2024-2025, le nombre réel d’équivalents temps plein a augmenté, principalement en raison du financement temporaire de 4,1 millions de dollars accordé à l’Office dans le cadre du budget de 2023 afin de renforcer ses capacités à traiter les plaintes des passagers aériens. En 2025-2026, le nombre d’équivalents temps plein a légèrement diminué en raison du roulement de personnel, des difficultés persistantes liées au recrutement et au maintien en poste, ainsi que des contraintes en matière de dotation.

Le tableau 13 présente les équivalents temps plein prévus pour la responsabilité essentielle et les services internes de l’Office au cours des trois prochains exercices. Les ressources humaines pour l’exercice en cours sont prévues en fonction des données de l’exercice à ce jour.

Tableau 13 : Sommaire de la planification des ressources humaines pour la responsabilité essentielle et les services internes pour les trois prochains exercices

Responsabilité essentielle et services internes	Équivalents temps plein prévus pour 2026-2027	Équivalents temps plein prévus pour 2027-2028	Équivalents temps plein prévus pour 2028-2029
Services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs des services de transport	198	198	198
Services internes	60	60	60
Total	**258**	**258**	**258**

Analyse des ressources humaines pour les trois prochaines années

Pour les exercices 2026-2027 et 2027-2028, les dépenses prévues indiquées ci-dessus reflètent le financement approuvé par le Conseil du Trésor en mars 2026, lorsque le plan ministériel 2026-2027 a été déposé au Parlement. Toutefois, en avril 2026, la mise à jour économique du printemps annonçait que l’Office recevrait un financement supplémentaire temporaire de 26 millions de dollars par année pendant deux ans, à compter de 2026-2027. Par conséquent, le nombre d’équivalents temps plein prévus devrait dépasser celui présenté dans le plan ministériel, pour avoisiner les 400 équivalents temps plein.

Pour l’exercice 2028-2029, les dépenses prévues devraient diminuer d’environ 24,3 millions de dollars en raison de l’expiration du financement temporaire annoncé dans la mise à jour économique du printemps. En conséquence, les dépenses prévues et les niveaux de dotation connexes devraient revenir à des niveaux plus proches des niveaux de référence permanents de l’Office.

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires suivants sont accessibles sur le site Web de l’Office :

- Analyse comparative entre les sexes Plus

Dépenses fiscales fédérales

Il est possible de recourir au système fiscal pour atteindre des objectifs de politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d’imposition, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances Canada publie chaque exercice des estimations et des projections du coût de ces mesures dans le Rapport sur les dépenses fiscales fédérales. Ce rapport fournit aussi des renseignements généraux détaillés sur les dépenses fiscales, dont des descriptions, des objectifs, des données historiques et des renvois aux programmes de dépenses fédérales connexes ainsi qu’aux évaluations et aux résultats de l’analyse comparative entre les sexes plus liés aux dépenses fiscales.

Renseignements ministériels

Profil de l’Office

Ministre de tutelle : L’honorable Steven MacKinnon, C.P., député, ministre des Transports et leader du gouvernement à la Chambre des communes

Administrateur général : Alain Langlois, président

Portefeuille ministériel : Transports

Instrument habilitant : *Loi sur les transports au Canada*, L.C. 1996, ch. 10, telle que modifiée

Année de constitution ou de création : 1904

Autre :

L’Office partage la responsabilité des lois suivantes :

- *Loi canadienne sur l’accessibilité (2019)*
- *Loi maritime du Canada*
- *Loi canadienne sur l’évaluation environnementale (2012)*
- *Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile*
- *Loi sur le cabotage*
- *Loi d’urgence sur les approvisionnements d’énergie*
- *Loi sur le pilotage*
- *Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer*
- *Loi sur la sécurité ferroviaire*
- *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes*

L’Office est seul responsable des règlements suivants :

- *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*, DORS/2019-244
- *Règlement sur l’établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles*, DORS/2021-243
- *Règlement sur la protection des passagers aériens*, DORS/2019-150
- *Règlement sur les transports aériens*, DORS/88-58
- *Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada)*, DORS/99-244

- *Règlement sur les conditions d'exploitation visées par l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de services* (DORS/2014-192)
- *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*, DORS/94-42
- *Règlement sur le calcul des coûts ferroviaires*, DORS/80-310
- *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*, DORS/88-41
- *Règlement sur l'assurance responsabilité civile relative aux chemins de fer*, DORS/96-337
- *Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers*, SOR/96-338
- *Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises*, DORS/91-488

L'Office partage la responsabilité des règlements suivants :

- *Règlement sur les renseignements relatifs au transport*, DORS/96-334
- *Règlement sur le versement par les compagnies de chemin de fer de l'excédent de revenu pour le mouvement du grain*, DORS/2001-207
- *Règlement sur les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Inc.* DORS/98-568
- *Règlement sur La Corporation du Pont international de la voie maritime, Ltée*, DORS/98-569

L'Office a promulgué les règles suivantes :

- *Règles de l'Office des transports du Canada (Instances de règlement des différends et certaines règles applicables à toutes les instances)*, DORS/2014-104
- Règles de procédure applicables à l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de service, DORS/2014-94

Ces lois et règlements sont disponibles sur le site Web du ministère de la Justice et peuvent être consultés dans la section « Lois et règlements » du site Web de l'Office.

Coordonnées

Adresse postale : Office des transports du Canada, 60, rue Laval, bureau 01, Gatineau (Québec) J8X 3G9

Téléphone : 1-888-222-2592

Télécopieur : 819-997-6727

Courriel :info@otc-cta.gc.ca

Site Web : https://otc-cta.gc.ca/fra

Définitions

analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus) (gender-based analysis plus [GBA Plus])

Outil analytique qui aide à comprendre les répercussions des politiques, des programmes et des initiatives sur différentes personnes. Le fait d'appliquer l'ACS Plus aux politiques, aux programmes et à d'autres initiatives permet de déterminer les différents besoins des personnes touchées, les façons de faire preuve de davantage d'inclusion et d'adaptation ainsi que les méthodes permettant de cerner et de réduire tout obstacle à l'accès ou au bénéfice de l'initiative. L'ACS Plus va au-delà des différences biologiques (sexe) et socioculturelles (genre) pour tenir compte d'autres facteurs, comme l'âge, le handicap, l'éducation, l'ethnicité, le statut économique, la géographie (y compris la ruralité), la langue, la race, la religion et l'orientation sexuelle.

cadre ministériel des résultats (departmental results framework)

Cadre qui établit un lien entre les responsabilités essentielles, les résultats ministériels et les indicateurs de résultat ministériel d'un ministère.

cible (target)

Objectif quantitatif ou qualitatif et mesurable qu'un ministère, un programme ou une initiative prévoit atteindre dans un délai précis.

crédit (appropriation)

Autorisation donnée par le Parlement d'effectuer des paiements sur le Trésor.

dépenses budgétaires (budgetary expenditures)

Dépenses de fonctionnement et en capital; paiements de transfert à d'autres ordres de gouvernement, à des ministères ou à des particuliers; et paiements à des sociétés d'État.

dépenses législatives (statutory expenditures)

Dépenses approuvées par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi autre qu'une loi de crédits. La loi précise les fins auxquelles peuvent servir les dépenses et les conditions dans lesquelles elles peuvent être effectuées.

dépenses non budgétaires (non-budgetary expenditures)

Recettes et décaissements nets au titre de prêts, d'investissements et d'avances qui modifient la composition des actifs financiers du gouvernement du Canada.

dépenses prévues (planned spending)

En ce qui a trait aux plans ministériels et aux rapports sur les résultats ministériels, les dépenses prévues s'entendent des montants présentés dans le Budget principal des dépenses. Les ministères sont responsables de déterminer les dépenses

prévues et doivent être en mesure de justifier les données financières présentées dans leur plan ministériel et rapport sur les résultats ministériels.

dépenses votées (voted expenditures)

Dépenses approuvées annuellement par le Parlement au moyen d'une loi de crédits. Le crédit énonce également les conditions régissant les dépenses.

entreprise autochtone (Indigenous business)

Les exigences relatives à la vérification des entreprises autochtones aux fins du rapport sur les résultats ministériels sont présentées sur le site Web de Services aux Autochtones Canada (Cible minimale obligatoire de 5 % d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones).

équivalent temps plein (full-time equivalent)

Mesure utilisée pour représenter une année-personne dans un budget ministériel. Le calcul d'un équivalent temps plein correspond au nombre d'heures de travail d'un employé ou d'une employée divisé par le nombre d'heures d'une semaine de travail à temps plein d'un employeur. Par exemple, une personne qui travaille 20 heures pendant une semaine de travail normale de 40 heures représente un équivalent temps plein de 0,5.

indicateur de rendement (performance indicator)

Mesure qualitative ou quantitative pour évaluer les progrès réalisés en vue d'atteindre un résultat au niveau d'un ministère ou d'un programme, ou les extrants ou résultats attendus d'un programme, d'une politique ou d'une initiative.

indicateur de résultat ministériel (departmental result indicator)

Mesure quantitative ou qualitative pour évaluer les progrès réalisés par rapport à un résultat ministériel.

initiative horizontale (horizontal initiative)

Programme, projet ou autre initiative amenant deux ministères fédéraux ou plus à recevoir du financement pour travailler en collaboration à un résultat commun habituellement lié à une priorité gouvernementale et que les ministres y participant conviennent de désigner horizontal. Des exigences particulières en matière de rapports doivent être respectées, notamment l'exigence selon laquelle le ministère responsable doit rendre compte des dépenses et des résultats communs.

plan (plan)

Exposé des choix stratégiques qui montre comment un ministère entend réaliser ses priorités et obtenir les résultats connexes. De façon générale, un plan explique la logique qui sous-tend les stratégies retenues et tend à mettre l'accent sur des mesures qui se traduisent par des résultats attendus.

plan ministériel (Departmental Plan)

Exposé des activités prévues et du rendement attendu d'un ministère qui reçoit des crédits parlementaires au cours d'une période de trois exercices. Les plans ministériels sont habituellement présentés au Parlement au printemps.

priorité ministérielle (departmental priority)

Activité, plan ou projet sur lequel un ministère met l'accent et dont il rendra compte au cours d'une période de planification particulière. Il s'agit de ce qui importe le plus ou ce qui doit être réalisé en premier en vue d'atteindre les résultats ministériels attendus.

priorités gouvernementales (government priorities)

Aux fins du rapport sur les résultats ministériels 2025-2026, les priorités du gouvernement sont les thèmes généraux qui définissent le programme du gouvernement comme il a été annoncé dans le discours du Trône de 2025.

programme (program)

Services et activités, pris séparément ou en groupe, ou une combinaison des deux, qui sont gérés ensemble au sein d'un ministère et qui portent sur un ensemble déterminé d'extrants, de résultats ou de niveaux de service.

rapport sur les résultats ministériels (Departmental Results Report)

Rapport qui présente les réalisations d'un ministère par rapport aux plans, aux priorités et aux résultats attendus énoncés dans le plan ministériel correspondant.

rendement (performance)

Utilisation qu'un ministère a faite de ses ressources en vue d'obtenir ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats se comparent à ceux que le ministère souhaitait obtenir, et mesure dans laquelle les leçons retenues ont été dégagées.

répertoire des programmes (program inventory)

Compilation de l'ensemble des programmes du ministère et des ressources qui contribuent à l'exercice des responsabilités essentielles du ministère et à l'atteinte de ses résultats.

responsabilité essentielle (core responsibility)

Fonction ou rôle permanent exercé par un ministère. Les résultats ministériels énumérés pour une responsabilité essentielle correspondent aux résultats que le ministère cherche à obtenir ou sur lesquels il souhaite exercer une influence.

résultat (result)

Un résultat ou un extrant lié aux activités d'un ministère ou liées à une politique, un programme ou une initiative.

résultat ministériel (departmental result)

Résultat général lié aux responsabilités essentielles d'un ministère.